

**Anlage 1 zum [Auftragsverarbeitungsvertrag](#)  
Einzelheiten der Verarbeitung - TeamViewer Assist AR**

**1. Gegenstand**

Der allgemeine Gegenstand der Datenverarbeitung ist im [EULA](#) sowie in der jeweiligen [Produktspezifikation](#) beschrieben.

**2. Dauer**

Die Dauer der Datenverarbeitung entspricht der Dauer des [EULAs](#).

**3. Art und Zweck der Verarbeitung**

TeamViewer wird als Auftragsverarbeiter des Kunden personenbezogene Daten verarbeiten, um die Nutzung der Software und der Services gemäß der [EULA](#) nach dokumentierten Weisungen (entsprechend der Produktfunktionalität) des Kunden und/oder seiner Nutzer zu ermöglichen.

Dies umfasst im Wesentlichen die Verarbeitung der zu übertragenden Inhalte und die Organisation der Inhalte des Benutzerkontos sowie der übertragenen Inhalte während des virtuellen Supports. Bei der Nutzung von TeamViewer Assist AR führt TeamViewer die folgenden Verarbeitungen im Auftrag des Kunden durch:

- Verarbeitung der Daten, die der Nutzer in seinem Nutzerkonto eingibt, insbesondere Speicherung und Zugänglichmachung für andere Nutzer im Rahmen der Verbindung, z.B. Name, Kontakte, E-Mail-Adresse, Profilbild sowie Inhaltsdaten der Verbindungen, z.B. Chat.
- Verarbeitung von Kontakten, die im Benutzerkonto gespeichert sind.
- Übertragung der Inhaltsdaten während der virtuellen Fernwartungssitzung (Bild, Video und Ton sowie eventuelle Übertragung der Daten und Dateien).
- Hosting der Login-Oberfläche, sowie Verwaltung relevanter Bereiche, wie Benutzer, Geräte, Systeme etc.
- Einrichtung von Assist AR-Arbeitsplätzen (sowohl mobil als auch Wearable), einschließlich der Einrichtung des Geräts sowie der Benutzer.
- Hosting und Anzeige der Dashboards sowie Kontaktlisten, Asset Management, sowie Workflow Management und Aufgabenverteilung.
- Bereitstellung der eingebauten Sprachbefehlsenerkennung, wenn der Kunde dies wünscht.
- Hosting des Integrationsdienstes, falls vom Kunden gewünscht.
- Hosting der gespeicherten Remote-Support-Anrufe sowie Remote-Anrufprotokolle und die gesamte Remote-Support-Verwaltung.
- Dienstleistungen im Bereich der Holo-Lens-Technologie, z. B. Bereitstellung von Eye-Tracking-Funktionalität und Augmented-Reality-3D-Punkten.
- Bereitstellung von Supportleistungen, insbesondere im Hinblick auf das Kundenfeedback.
- Hosting und Verwaltung der Twilio-Konsole, falls vom Kunden gewünscht.
- Third-Level-Support für die Serverinstanzen des Kunden, falls vom Kunden gewünscht.

Die weitere Spezifikation der Software und Service finden Sie auf der [Produktspezifikationsseite](#).

Die Verarbeitung außerhalb des Geltungsbereichs dieser DPA wird in der jeweiligen [Produktdatenschutzinformation](#) beschrieben.

#### **4. Art der personenbezogenen Daten**

Im Zusammenhang mit TeamViewer AssistAR werden die folgenden Arten von personenbezogenen Daten von TeamViewer als Auftragsverarbeiter verarbeitet:

- 4.1. Personenbezogene Daten in Verbindung mit der initiierten Sitzung, z. B. Sitzungs-ID, Sicherheits-Token (Login und Refresh), IP-Adresse, Benutzername, Geräteinformationen, Sitzungsgültigkeit sowie übertragener Stream (Video- und Audio-Feeds), Dateiübertragungen, Text-Chat, Fernsteuerungsbefehle, Ticket-Inhalte, Whiteboard, Teamname, Anruf-Link und -Titel, Start-/Endzeit und Datum, Anruf-Ereignisprotokolle, Chat-Protokolle, Multimedia-Asset-Informationen (Video, Bild, Text, Ton etc.), Anrufstatus.
- 4.2. Informationen zum Benutzerkonto, z.B. TeamViewer ID, Benutzername, Anzeigename, E-Mail, IP-Adresse, Profilbild (optional), Spracheinstellung, Telefonnummer(n), Standort, Passwort.
- 4.3. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Benutzerkontoverwaltung und -administration, z. B. Speichern und Freigeben von Benutzerprofilen, Kontodetails, Buddy-Liste, Kontaktinformationen, Dateianhänge, Passwort, Domain, IP-Adresse, Rollen und Berechtigungen, Status (online/offline), 2-Faktor-Authentifizierung, Telefonbuchinformationen.
- 4.4. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Verwaltung und dem Management des Firmenprofils, z.B. Firmenprofil, Firmenrichtlinien, Zuordnungen zu Benutzerkonten, Verwaltung des Benutzerzugangs.
- 4.5. Personenbezogene Daten, die während des TeamViewer Assist AR Augmented Reality Videofeeds übertragen werden, sowie das Hosting der Inhalte.
- 4.6. Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit dem Produkt SMS einladen verarbeitet werden (z.B. Telefonnummer).
- 4.7. Push-Benachrichtigungen, wie von den Benutzern initiiert.
- 4.8. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der automatisierten Sofortübersetzungsfunktion, z.B. persönliche Kennung (Account-ID) sowie der Inhalt der Übersetzung (unverschlüsselt), jedoch keine Speicherung der übersetzten Daten, Verarbeitung nur bis zum Ende des technischen Prozesses.
- 4.9. Personenbezogene Daten, die im Rahmen der Mailing-Dienste verarbeitet werden (z.B. vom Kunden definierte Benachrichtigungs-, Aktualisierungs- und Reportingparameter).
- 4.10. Personenbezogene Daten in Verbindung mit Serviceberichten, z.B. Anrufdetails, Titel, interne Nummer, Datum/Uhrzeit, Beschreibung, Status.
- 4.11. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit Assets, insbesondere Assist AR-spezifische Assets, inkl. aber nicht beschränkt auf Applikations-Assets (.uab).

4.12. Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit dem Zurücksetzen von Passwörtern verarbeitet werden (z.B. Hosting-Service zum Zurücksetzen von Konten, E-Mail mit Rücksetzungslink, Zuweisung des neuen Passworts zum Konto) sowie vertrauenswürdige Gerätemanagement (z.B. E-Mail-Benachrichtigungen zur Verhinderung des Missbrauchs eines Geräts für den Login).

## **5. Kategorien von betroffenen Personen**

Die folgenden Kategorien von Personen sind von der Datenverarbeitung betroffen:

- 5.1. Der Kunde (soweit die personenbezogenen Daten des Kunden gemäß Ziffer 4 verarbeitet werden) und ggf. die Benutzer des Kunden.
- 5.2. Die Verbindungspartner des Kunden/der Benutzer des Kunden.
- 5.3. Dritte, deren personenbezogene Daten vom Kunden/von den Nutzern des Kunden in einer Verbindung weitergegeben werden.

***Stand vom 1. März 2022***